

Version
femina
du Dimanche

PSYCHO

J'aime pas
mon chef!

On a rencontré
Maurice Bédart

EVASION

Partez chercher
la sérénité au Laos

CUISINE

La gamelle
prend
du galon

**NOTRE
GRAND PRIX**

Les Femmes
Version Femina
de l'année

J'aime pas mon chef

On ne choisit pas son supérieur, mais on doit réussir à travailler avec. Du ronchon à l'inconséquent, voici des solutions pour apprendre à... le manager!



Bernard Hévin

On passe en moyenne trente-neuf heures par semaine en sa compagnie, on le voit plus souvent que notre famille, nos copains. On ne l'a pas choisi mais... c'est notre chef! Et, même si nous ne pouvons pas l'encadrer, mieux vaut tenter l'entente cordiale plutôt que de se lancer dans une guerre des tranchées. Comment? En se rappelant qu'on aime son boulot, en prenant appui sur son enthousiasme pour ne pas se laisser envahir par les mauvaises pensées. Communiquer avec son chef n'est pas toujours chose aisée, mais c'est un défi qui n'est pas dénué d'intérêt et dont on peut tirer profit. Alors, méfions-nous de nos affects, notre boss n'est ni notre papa ni notre maman, et apprenons à le manager en dépit de ses petites manies et de ses gros défauts. A partir de témoignages pris sur le vif, Bernard Hévin, coach et psychothérapeute, nous propose ses conseils pour optimiser les relations.

On passe en moyenne trente-neuf heures par semaine en sa compagnie, on le voit plus souvent que notre famille, nos copains. On ne l'a pas choisi mais... c'est notre chef! Et, même si nous ne pouvons pas l'encadrer, mieux vaut tenter l'entente cordiale plutôt que de se lancer dans une guerre des tranchées. Comment? En se rappelant qu'on aime son boulot, en prenant appui sur son enthousiasme pour ne pas se laisser envahir par les mauvaises pensées. Communiquer avec son chef n'est pas toujours chose aisée, mais c'est un défi qui n'est pas dénué d'intérêt et dont on peut tirer profit. Alors, méfions-nous de nos affects, notre boss n'est ni notre papa ni notre maman, et apprenons à le manager en dépit de ses petites manies et de ses gros défauts. A partir de témoignages pris sur le vif, Bernard Hévin, coach et psychothérapeute, nous propose ses conseils pour optimiser les relations.



Son tort? Elle ne me peut pas me saquer

Lydie, 43 ans, assistante de direction

Au début, elle ne tarissait pas d'éloges sur moi. J'étais « formidable ». Puis, d'adjointe, elle est passée chef de service. Et là, virage à 180 degrés. Du temps de nos amours, elle me présentait comme sa collaboratrice, aujourd'hui je suis une administrative. Alors que nous partagions le même bureau, elle m'a déplacée dans un autre, adjacent. Puis, elle m'a mise au large dans l'*open space*. Le placard à balais est trop proche de son bureau, une chance, sinon, c'eût été ma nouvelle adresse... Elle est allée jusqu'à me proposer un poste dans un autre service, prétendument à la hauteur de mes qualifications... Ne serait-il pas plus simple de me dire si quelque chose dans mon travail ou mon comportement l'a choquée ou dérangée?

L'avis du coach Lydie se sent trahie par son chef qui l'appréciait et la reconnaissait, et qui maintenant ne la supporte plus. Cela ressemble fort à une histoire d'amour déçu. Et ça fait mal! Malheureusement,

l'entreprise n'est pas un lieu pour exprimer ce type d'émotions. Lydie peut considérer cette situation qu'elle juge tellement injuste comme une opportunité pour apprendre à travailler en oubliant ses sentiments. Pour cela, un seul moyen : sortir de ce surinvestissement affectif vis-à-vis de son chef et se recentrer sur son travail pour lequel elle semble motivée, tout en s'appuyant sur ses compétences, qui n'ont pas changé. Elle reprendra plaisir alors à remplir ses objectifs, à accomplir une tâche avec succès sans attendre en retour une reconnaissance qui ne viendra plus. Bien sûr, si la situation devient intolérable, Lydie peut tenter d'aller voir ailleurs en acceptant le poste que son chef lui a proposé dans un autre service. Cela pourrait être l'occasion d'un nouveau départ et d'assumer de nouvelles responsabilités.

Son travers? Il passe du chaud au froid

Aldo, 38 ans, graphiste

S'il est de mauvaise humeur, il ne se gêne pas pour dire devant tout le monde qu'on est « nul, pas créatif et que même un stagiaire ferait mieux ». S'il est de bonne humeur, il se répand en compliments, offre des pots pour tout et n'importe quoi. Le problème, c'est qu'on ne sait jamais sur quel pied danser. En fait, on vit tous au gré de ses aventures privées ou professionnelles. Quand il arrive le matin, dès le premier mot, on sait s'il s'est disputé avec sa femme ou s'il a passé une mauvaise nuit. Quand il sort de son bureau, à sa façon de claquer la porte, on devine que « big boss » lui a passé un savon ou l'a au contraire félicité pour le travail accompli. Il y en a qui savent passer outre ses fluctuations. Moi, j'ai du mal. **L'avis du coach** Ce n'est pas facile de travailler avec une personne qui a des sautes d'humeur car on n'a plus de repères. Et c'est d'autant plus insupportable si ce comportement nous renvoie à ce que l'on a vécu enfant : un père soupe au lait, une mère lunatique... Mais le chef d'Aldo a des bons côtés, et c'est avec ceux-là qu'il faut composer plutôt que d'opter pour l'affrontement permanent. Quand il fait des réflexions désobligeantes, Aldo doit se remémorer que ce lunatique a ses bons côtés,

Pour bien communiquer avec lui

N'oubliez jamais...

1. Ce n'est pas un surhomme ou une « wonderwoman »...

Et il l'est d'autant moins que lui-même est souvent mal marié et subit une pression d'enfer. Vous êtes dans la même galère!

2. Hypocrite, incapable, lunatique...

Évitez les étiquettes

ultracollantes. Juger votre chef (hiérarchique) vous bloque dans vos positions et vous empêche de trouver des solutions pour une meilleure entente.

3. « Qu'est-ce que je peux faire d'autre, que je n'ai pas encore expérimenté? » :

l'imagination est un atout majeur pour ménager son manager et maintenir une ambiance acceptable.

4. Quand on a tout essayé, partir est parfois l'ultime solution, alors gardez votre CV à jour et tenez-vous prêt pour toute opportunité.



Le point de vue d'un boss

David, 37 ans, chef de service dans une PME

« Quand j'ai été nommé chef de service, j'ai passé beaucoup de temps à comprendre ce qui pouvait ne pas aller avec tel ou tel collaborateur. C'était usant. J'y perdais beaucoup d'énergie. Alors, j'ai pris du recul. On ne peut pas plaire à tout le monde. Mais ce qui m'agace toujours autant, ce sont ces gens qui se sentent constamment visés, attaqués, rejetés pour une phrase, une allusion ou un ton trop sec. Et qui, finalement,

pensent qu'on ne les aime pas et finissent par nous détester. Alors la situation dérape, car, en cas de conflit, on ne part plus des faits mais des sentiments et le dialogue est impossible. Quand j'en arrive à une telle situation avec un collaborateur, je ne prends aucun gant, je donne mes consignes, j'émet des critiques, si nécessaire, et je ne m'occupe pas du reste. Je ne crains plus ni les regards assassins ni les messes basses... »

Il sait également être agréable et complimenter. Il peut imaginer qu'il est lui aussi sous pression et parfois incapable de contrôler ses émotions. Dans ces cas-là, un peu d'empathie peut désamorcer la colère. Pourquoi ne pas lui demander s'il a des soucis et si on peut l'aider ? Il sera forcément touché par cette attention. Certaines personnes se sentent à l'aise en usant d'un peu d'humour. Si c'est le cas d'Aldo, et si il est assez proche de son chef, il peut ainsi lui lancer une petite phrase du genre : « Sympa de me traiter de stagiaire, ça me rajeunit de quelques années... »

Son défaut ? Elle s'attribue nos succès

Bénédicta, 27 ans, vendeuse

Dans la boutique, nous sommes trois vendeuses plus une « responsable » et nous avons un pourcentage sur les ventes. Dès que l'une d'entre nous s'occupe d'une cliente qui, visiblement, va faire un gros chèque, notre responsable s'arrange pour accaparer la vente et nous mettre dans les mains une autre cliente, moins dépensière. Non seulement, elle nous vole – il n'y a pas d'autre terme – notre commission mais, en plus, elle se vante auprès du directeur d'être la plus efficace d'entre nous, chiffre d'affaires à l'appui. Résultat, l'ambiance est détestable et tout le monde se méfie de tout le monde. A mon avis, elle redoute de se faire licencier si elle ne remplit pas ses objectifs. Et elle se ménage ainsi la possibilité de rejeter la faute sur les autres.

L'avis du coach Dans ce type de situation, il faut apprendre à s'affirmer, et ce n'est pas toujours facile quand on se sent menacé par un chef malintentionné. C'est pourquoi appliquer une technique, même si elle ne nous est pas totalement naturelle, peut aider. Celle du « disque rayé » fonctionne très bien. Quand sa chef veut lui piquer une cliente, Bénédicta peut répondre à haute et intelligible voix : « Je finis de m'occuper de madame et je vois l'autre personne après. » Si sa chef insiste, elle répète tout en restant courtoise : « Je suis désolée mais, comme je vous l'ai dit, je suis occupée avec madame. Dès que j'ai terminé, je m'occupe de votre cliente. » Il est fort à parier que devant sa détermination et

pour ne pas passer pour une idiote devant la clientèle, la supérieure hiérarchique de Bénédicta laissera tomber. En outre, l'affirmation de soi, c'est contagieux. Les autres vendeuses finiront sûrement par l'imiter.

Son obsession ? Tout contrôler

Victoria, 35 ans, assistante de recrutement et de formation

Il vérifie tout, tout le temps. Si j'ai bien envoyé tel ou tel courrier, si j'ai réservé la bonne salle pour telle ou telle formation... Et, à la moindre erreur, avalanche de reproches. Son leitmotiv préféré : « Heureusement que j'ai vérifié. » Un jour, je lui ai dit que son manque de confiance me poussait à l'erreur. Il m'a rétorqué que c'était son rôle de contrôler le travail de son équipe. Certes, mais à ce point-là, ce n'est plus du contrôle, c'est du harcèlement. Le pire, c'est quand il veut être gentil : « Vous avez un problème dans votre vie personnelle ? Parce que, ça fait dix fois que je vous demande la photocopie du dossier machin et je n'ai toujours rien. Prenez quelques jours de vacances, ça vous fera du bien. » D'abord, la photocopie du dossier machin, c'est à sa secrétaire qu'il l'a demandée et, de surcroît, j'ai éclusé mon compte vacances ! Il me faut une patience...

L'avis du coach Que faire avec un tel tempérament ? Si Victoria tient à son travail, elle a tout à gagner en tentant une stratégie d'évitement qui demande, paradoxalement, d'aller dans le sens du patron. Quand elle a terminé un travail, Victoria pourrait aller voir son chef et lui tenir ce genre de discours : « J'ai besoin de votre point de vue sur ce dossier... » Elle pourrait même le remercier de ses bons conseils. Lèche-bottes, penseront certains ? Non, simplement, il faut bien que l'un des deux fasse preuve d'intelligence, et pourquoi serait-ce forcément le chef ? Cette stratégie permettra sûrement au supérieur hiérarchique de Victoria de se détendre et d'exercer un contrôle plus « light ».

MARIE-LAURE DURAND-UBERTI

Et plus encore sur

